

**Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora FJORD LINE****1. PASAŻEROWIE**

Przewóz pasażerów, ich bagażu i pojazdów odbywa się zgodnie z kodeksem Norweskiego Prawa Morskiego nr 39 z 24 czerwca 1994 roku i wszystkimi jego nowelizacjami oraz zgodnie z Warunkami Przewozu określonymi przez Fjord Line, dostępnymi na pokładach promów oraz terminalach promowych. W celu dokonania rezerwacji na przeprawę promową, należy podać następujące informacje:

- 1.1 trasę rejsu
- 1.2 termin oraz godziny rejsów
- 1.3 imię i nazwisko wszystkich pasażerów
- 1.4 daty urodzenia wszystkich pasażerów (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.5 markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.6 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lub kabina)
- 1.7 numer telefonu kontaktowego pasażera

**2. KONTAKT Z PASAŻERAMI**

- 2.1 Agenci oraz Klienci indywidualni zobowiązani są do podania numeru telefonu kontaktowego, pod którym będzie możliwość utrzymania stałego kontaktu z pasażerem przed wypłynięciem i w trakcie trwania całego wyjazdu. Utrzymanie kontaktu jest konieczne ze względu na możliwe ewentualne zmiany w wypłynięciach promów, anulacje rejsów lub inne nie określone sytuacje losowe związane z samym rejssem.
- 2.2 Obowiązkiem Agenta jest poinformowanie Klienta i zapisanie danych kontaktowych pasażera. W przypadku odmowy podania ww. danych adresowych i telefonów odpowiada sam pasażer. W takich przypadkach PETPOLONIA, Agent i Armator nie odpowiadają za zaistniałe problemy i nie dokonują żadnych refundacji:
  - 2.2.1 za niewykorzystany bilet, zakup nowego biletu na inny rejs czy inne linie, itp.
  - 1.2.2 rezerwacje hotelu, dojazdu, autostrady, itp.
  - 1.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

**3. ZAOKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)**

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zaokrętowania) w biurze portowym Armatora przed odplynięciem promu w punkcie „check-in” w odpowiednim terminie. Przed podróżą radzimy aby zapoznać się z dojazdem do odpowiedniego terminala promowego. Należy pamiętać, aby wyjechać na prom zawsze wcześniej i mieć na uwadze utrudnienia mogące spotkać nas na drodze dojazdowej do portu: korki, roboty drogowe, itp. Należy pamiętać o zabraniu ważnego dokumentu tożsamości lub paszportu oraz biletu, który uprawnia do odprawy.
- 3.2 Po przyjeździe do terminala kieruj się znakami do przewoźnika promowego, na który masz zakupiony bilet. Na drogach dojazdowych kieruj się piktogramami pokazującymi jak dojechać do odpowiedniej dla siebie odprawy (piesi, samochody osobowe, autokary, cargo).
- 3.3 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania terminu odprawy przez pasażerów.
  - 3.3.1 Pasażerowie piesi odprawiani są zazwyczaj z budynku terminala lub innego miejsca wskazanego przez obsługę. Przed wejściem na prom należy zgłosić się do oprawy pasażersko-biletowej, gdzie na podstawie okazanego biletu i ważnego dokumentu tożsamości otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 60 min. przed rejssem, najpóźniej 30 min przed odplynięciem promu na trasach z Hirtshals do Kristiansand lub odwrotnie. Na 60 min. przed rejssem najpóźniej na 45 min na trasach z Hirtshals do Stavanger, Bergen lub Langesund
  - 3.3.2 Pasażerowie zmotoryzowani podróżujący samochodem kierują się do odprawy pasażersko-biletowej za wskazanymi znakami w porcie do punktu odpraw „check-in” zgodnie z klasyfikacją danego pojazdu (osobowy, kamper, autobus, cargo). Przy odprawie należy okazać ważny dokument tożsamości lub paszport każdego pasażera oraz bilet na prom, na którego podstawie otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 90 min. przed rejssem, najpóźniej 60 min przed odplynięciem promu na trasach z Hirtshals do Kristiansand lub odwrotnie. Na 3-2 godz. przed rejssem najpóźniej na 60 min na trasach z Hirtshals do Stavanger, Bergen lub Langesund.
  - 3.3.3 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne i ważne dokumenty podróży: dokument tożsamości, paszport oraz bilet. W przypadku przeprawy cargo w gestii kierowcy jest posiadać wszystkie dokumenty niezbędne do odprawy pojazdu oraz przewożonego ładunku. W przypadku braku ww. Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętowania.
- 3.4 W przypadku podróży samochodem wymagane jest: aktualne prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu oraz obowiązkowe ubezpieczenie OC. Na pojeździe powinna znajdować się również naklejka określająca kraj rejestracji (PL).
- 3.5 Pasażer ma obowiązek wymienić w określonym punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez PETPOLONIA, na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń. Armator przy odprawie wymaga okazania biletu.
- 3.6 Jeżeli Klient na bazie promowej stawi się z większym pojazdem niż zadeklarowany w wystawionym bilecie, który zakupił wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl Armator zażąda dopłaty do taryfy cennikowej do faktycznego stanu pojazdu przy odprawie. Jeżeli kwota nie zostanie pobrana w porcie, Armator będzie domagał się dopłaty od PETPOLONIA, a PETPOLONIA od Klienta poprzez biuro podróży, w którym zakupiono bilet na prom. W przypadku zakupu biletu on-line na www.promy.pl należność będzie ściągana bezpośrednio od Klienta. W takich przypadkach Biuro Podróży jak i Klienci zobowiązani są do uiszczenia dopłaty bez żadnych roszczeń. W takim przypadku Armator nie gwarantuje również

miejsca na właściwym pokładzie samochodowym na promie. W przypadku braku takich miejsc bilet przepada i należy wykupić nowy na kolejny dostępny rejs z własnych środków zgodnie z dostępną taryfą .

3.7 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne, Weterynaryjne (osoby podróżujące ze zwierzętami) lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet.

#### 4. ROZKŁADY REJSÓW, CENY

4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego.

4.2 Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. sztorm, awarie, strajki, itp.).

4.3 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z wykupionymi świadczeniami, opłatami portowymi i paliwowymi. PETPOLONIA kalkuluje zawsze najniższą cenę biletu w najtańszej taryfie.

4.4 Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie. Są one dodatkowo płatne w zależności od wybranej opcji.

4.5 Cena poszczególnych rejsów regulowana jest poprzez podaż i popyt, w związku z czym koszt transportu jest różny w zależności od daty podróży. Fjord Line oferuje "płynny system cenowy", w którym koszty rejsu ulegają ciągłej zmianie względem dostępności wolnych miejsc na promie. Ewentualna zmiana ceny biletu nie działa wstecz, tj. nie dotyczy biletów, które zostały już zarezerwowane.

4.6 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi na rejs zgodnie z warunkami danej oferty. Oferty specjalne posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany.

4.7 Ceny grupowe na zapytanie w PETPOLONIA

4.8 Ceny dla pojazdów Cargo na zapytanie w PETPOLONIA

4.9 **PETPOLONIA do każdego biletu pobiera dodatkową opłatę manipulacyjną w wysokości 20 EURO. Opłata nie jest zwracana przy anulacji biletu.**

#### 5. ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH

5.1. Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny), a także anulacji wypłynięcia np.: ze względu na siły wyższe: złe warunki pogodowe, strajki, awarie, zamach terrorystyczny, inne zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pasażerów i ładunku.

5.2 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw na rynkach światowych, itp.

5.3 W przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym dogodnym terminie.

5.4 W przypadku zmiany portu wypłynięcia, zmiany środka transportu lub anulacji rejsu nie dokonuje on zwrotów dodatkowych kosztów poniesionych przez pasażera tzn. dojazdu do innego portu (np. paliwo, autostrady), telefony, hotele, parkingi, rekompensaty za utracone wynagrodzenie z tytułu nie stawienia się do pracy, itp.

5.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań, aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

#### 6. RODZAJE BILETÓW

6.1 BILETY PASAŻERSKIE (INDYWIDUALNE) - dla osób pieszych, dla podróżujących samochodem osobowym, kempingowym lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne.

6.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 20 pasażerów pieszo lub z 1 pojazdem. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy. Na 30 dni przed rejsem Armator wymaga od grupy listy uczestników obejmujących: imię, nazwisko, datę urodzenia, podział na kabiny, numer rejestracyjny pojazdu, telefon kontaktowy do pilota lub kierowcy. W przypadku różnic w liście przy odprawie Armator będzie pobierał dodatkowe opłaty na terminalu.

6.3 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób przewożących towary lub sprzęt o charakterze komercyjnym, świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą. Samochody typu van, minibus „blaszak”, „plandeka” do i powyżej 3,5 tony, samochody osobowe przewożące meble i inne elementy przeprowadzki, towary handlowe lub ładunki o szczególnym przeznaczeniu, a także przewożące towary na targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Pojazdy przystosowane do przewozu koni (samochód lub przyczepa) z oraz bez konia.

**PODANIE INNEJ DŁUGOŚCI, SZEROKOŚCI CZY WAGI REZERWOWANEGO POJAZDU, NIEPRAWIDŁOWEJ ILOŚCI KIERWCÓW MOŻE SPOWODOWAĆ OBCIĄŻENIE DODATKOWYMI KOSZTAMI LUB ODMOWĘ WJAZDU NA PROM**

**W PRZYPADKU KONTROLI POJAZDU PRZEZ SŁUŻBY CELNE ZGODNIE Z WPROWADZONA REGULACJA PAŃSTWA DUŃSKIEGO, POBIERA SIĘ OPŁATĘ ZA SKANOWANIE POJAZDU. OPŁATĘ NALEŻY DOPŁACIĆ PO ODBYTYM REJSIE W BIURZE WYSTAWIAJĄCYM BILET LUB PRZEZ STRONĘ [www.promy.pl](http://www.promy.pl) NA PODSTAWIE PRZESŁANEJ NOTY. (KOSZT ok. 22,00 EURO). Opłata ta nie dotyczy pojazdów jadących na pusto lub posiadających NCTS.**

6.4 Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane.

6.5 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.

6.6 Do odprawy pasażersko-biletowej uprawnia wydrukowany bilet otrzymany od PETPOLONIA na maila przy zakupieniu biletu przez stronę [www.promy.pl](http://www.promy.pl) lub wydany w biurze podróży u Agenta.

6.7 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

6.8 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy, Przewoźnik/Armator może anulować bilet pasażerski wg warunków anulacji. W takim przypadku bilet pasażerski przepada, a Pasażer musi wykupić nowy bilet cargo odpowiedni do przewożonego ładunku i taryf, płacąc za niego na miejscu gotówką lub kartą płatniczą. PETPOLONIA nie kredytuje takich biletów.

## 7. TARYFY

Armator sprzedaje bilet w 2 taryfach, każda z nich posiada odrębne warunki rezerwacji i anulacji:

- 7.1 ECONOMY – bilet w tej taryfie nie podlega anulacji ani zwrotom. Bilet dostępny jest w limitowanej ilości. Bilet sprzedaje się na konkretną godzinę i w tym czasie musi być wykorzystany. Jeśli Klient się spóźni na swój rejs musi wykupić nowy bilet w taryfie dostępnej na terminalu na pierwszy dostępny prom.
- 7.2 FLEX – bilet w tej taryfie podlega warunkom anulacji oraz zmianom. Taryfa jest dostępna na każdy rejs. Bilet ważny jest na przejazd na konkretną godzinę, na którą został zakupiony.

## 8. DZIECI I MŁODZIEŻ

- 8.1 Dzieci 0-3, 1-3, 4-11 lat korzystają ze zniżki przydzielane podczas zakupu biletu.
- 8.2 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.
- 8.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.

## 9. BAGAŻ

- 9.1 Każdy pasażer może zabrać ze sobą bagaż na pokład promu wyłącznie z rzeczami na potrzeby własne. Bagaż ważący mniej niż 50 kg lub mierzący mniej niż pół metra sześciennego, przechowywany w pojeździe podczas rejsu, nie podlega żadnej dodatkowej opłacie. Większe bagaże jak meble, pudła, duże walizki itd. traktowane są jako ładunek i podlegają opłacie frachtowej według obowiązującej taryfy. W przypadku przewozów ładunkowych, należy skontaktować się z oddziałem cargo.

Regulamin podróżowania z bagażem osób pieszych:

Bagaż podręczny: do ogólnodostępnych miejsc na promie możesz zabrać ze sobą jedną sztukę bagażu podręcznego. Maksymalna wielkość: 55x40x23cm Maksymalna waga: 15kg.

Dodatkowo możesz mieć ze sobą jeden drobny bagaż, np. małą torebkę lub torbę z laptopem. Maksymalna wielkość: 23x33x20cm.

Bagaż główny: Twój bagaż nie spełnia kryteriów bagażu podręcznego i podróżujesz bez samochodu, w którym mógłbyś go przechować? W takim przypadku pamiętaj aby odprawić go przed podróżą w budynku terminalu.

Możesz zabrać maksymalnie 3 sztuki bagażu głównego (nie licząc bagażu podręcznego). Maksymalna wielkość: 25x79x112cm. Maksymalna waga 1 bagażu: 25kg.

Uwaga! Jesteś odpowiedzialny za prawidłowe oznakowanie swojego bagażu wywieszką / nalepką adresową

- 9.2 Pasażerowie zmotoryzowani mogą pozostawić swój bagaż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
- 9.3 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach.
- 9.4 Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 9.5 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni, amunicji narkotyków, alkoholu lub innych niebezpiecznych przedmiotów.
- 9.6 Armator ma prawo przeprowadzić kontrole każdego bagażu. Klient w takim przypadku ma obowiązek poddać się jej bez żadnych sprzeciwów.

## 10. KABINY

- 10.1 Rezerwacja kabin (lub dostępnych foteli lotniczych) podczas rejsów nocnych jest obowiązkowa. Na poszczególnych trasach należy opuścić kabinę na kilka godzin przed przyplłynięciem. Czas zwolnienia kabiny wyznaczony jest w trakcie trwania rejsu.
- 10.2 Armator dysponuje różnego typu kabinami w zależności od wybranego rejsu. Z reguły są to kabiny 2 lub 4 osobowe z pełnym wyposażeniem sanitarnym z łózkami piętrowymi do wyboru z oknem lub bez okna. Kabiny wyższego standardu – LUX, DELUX
- 10.3 Trasa Dania – Norwegia: Hirtshals – Kristiansand ,i v.v. Połączenia realizowane są promami expressowymi. Armator nie oferuje kabin, każdy pasażer na swoje miejsce siedzące na fotelu w zależności od wykupionej klasy fotela:
  - 10.3.1 BASIC - ekonomiczne fotele lotnicze wraz z niewielkimi stolikami (podobnie do tych w samolocie) na pokładzie 2. Siedzenie jest zarezerwowane przez cały czas podróży, ale numer fotela nie jest przypisany z góry konkretnemu pasażerowi. Pokład przystosowany jest do osób poruszających się na wózkach inwalidzkich
  - 10.3.2 COMFORT - fotele lotnicze dla osób ceniących sobie wygodę w podróży. Siedzenia grupowane są po 4, 6 lub 8 przy jednym stole. Siedzenia zarezerwowane są podczas całej podróży. Istnieje możliwość zakupienia posiłku w restauracji na promie. Pokład nie jest przystosowany do osób poruszających się na wózkach inwalidzkich
  - 10.3.3 COMFORT BUFET - fotel lotniczy dla osób oczekujących najwyższego komfortu podróży. W cenie rezerwacji wliczony jest bufet ze skandynawskimi potrawami oraz osobny bufet dla dzieci. Stoły bufetowe dostępne do 30 minut przed planowanym przyplłynięciem. Woda mineralna, piwo, wino oraz kawa w cenie (piwo / wino są niedostępne podczas śniadania). Siedzenia są zarezerwowane podczas całej podróży. Pokład nie jest przystosowany do osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

## 11. ZWIERZĘTA DOMOWE

- 11.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą wg cennika Armatora. Pasażerowie piesi nie mogą podróżować z psem/kotem tylko zmotoryzowani. W trakcie trwania rejsu zwierzęta muszą przebywać w specjalnie wyznaczonych klatkach specjalnie przygotowanych do tego celu. Klatki zlokalizowane są na pokładzie samochodowym lub w wydzielonych pomieszczeniach. Armator zezwala na przewóz zwierząt w samochodzie ale tylko na trasach z Danii do Norwegii lub odwrotnie w sezonie letnim. Nie zezwala się na podróż psa/kota w samochodzie w okresie od października do marca ze względu na warunki atmosferyczne.
- 11.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt. Zwierze musi posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia. Armator zapewnia specjalnie wyznaczone miejsce na załatwienie potrzeb zwierząt. Każdorazową wizytę u pupila należy uzgadniać na recepcji promu. W przypadku dziwnych zachowań zwierząt pracownicy będą informować pasażera o zejściu do psa/kota w celu uspokojenia go. Na trasach z Danii do Norwegii zwierzęta można

odwiedzać co jakiś czas jeśli przebywają w klatce jeśli są pozostawione w samochodzie przewiduje się 1 zejście do samochodu podczas trwania rejsu.

11.3 Do odprawy ze zwierzęciem należy zgłosić się do punktu odpraw gdzie w pierwszej kolejności sprawdzane są dokumenty zwierzęcia.

11.4 Za ważność dokumentów dla zwierząt odpowiada sam Pasażer i w przypadku zatrzymania jego samego lub zwierzęcia wszelkie koszty pokrywa on sam (np. hotel, schronisko dla zwierząt, badania itp.).

11.5 Armator zastrzega sobie możliwość odmowy zaokrętowania na prom samochodowy z psem/kotem w przypadku, gdy zachowanie zwierząt zagraża pasażerom.

## 12. CAMPING NA POKŁADZIE

Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.

## 13. PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

13.1 Walutą obowiązującą na promach jest EURO

13.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.

13.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania dokumentu tożsamości.

## 14. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

14.1 PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów OPEN

14.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”.

## 15. WARUNKI PŁATNOŚCI

15.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.

15.2 Płatności dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wartości biletu wg kursu waluty na dzień wykupienia biletu. Kurs publikowany jest na stronie www.promy.pl lub www.pekao.com.pl tabela sprzedaż. Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

15.3 Kwota zaliczki jest pobierana w przypadku rezerwacji grupy powyżej 60 dni przed rejssem. Poniżej tego terminu należy wpłacić całość wartości biletu. W takich przypadkach PETPOLONIA wyznaczy termin wpłaty zaliczki w złotówkach ok. 10-20% wartości biletu. Dopłata do całości będzie przeliczona według kursu z dnia dopłaty do wartości całego biletu minus kwota wpłaconej zaliczki.

## 16. ZGUBIENIE BILETU

16.1 W przypadku zagubienia biletu należy niezwłocznie powiadomić o tym fakcie biuro wystawiające bilet. Bilet zagubiony uznaje się za wykorzystany, a nowy należy ponownie zakupić z własnych środków.

## 17. ANULACJE I ZMIANY

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. W przypadku zakupu biletu on-line zmiany przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres: info@promy.pl lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie www.promy.pl

Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 09:00 – 17:00.

17.1 **Koszt anulacji taryfy ECONOMY** - Nie ma możliwości anulacji ani zwrotu biletu po jego wystawieniu. Możliwe są jednak zmiany za opłatą jak niżej 17.4.

### 17.2 Koszt anulacji taryfy FLEX :

17.2.1. W przypadku anulacji rezerwacji do 15 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu z potrąceniem.

17.2.2. Anulacja od 14 dni do 24 godzin do wypłynięcia 25% potrącenia z wartości biletu.

17.2.3 Anulacja poniżej 24 godz. lub nie pojawienie się na odprawę biletową – 100% potrącenia / NO SHOW

W PRZYPADKU ANULACJI BILETU FLEX OPŁATY REZERWACYJNA 20 EURO NIE PODLEGA ZWROTOWI.

### 17.3 Koszt anulacji biletu GRUPOWEGO: Koszty anulacji przy grupie 20-100 osób:

17.3.1 Do 31 dni przed rejssem – zwrot wartości za bilet z potrąceniem jednak 40 EURO opłaty manipulacyjnej

17.3.2 Od 30 do 15 dni przed rejssem – 25% potrącenia z wartości biletu plus 40 EURO opłaty manipulacyjnej

17.3.3 Od 14 do 7 dni przed rejssem – 50% potrącenia z wartości biletu plus 40 EURO opłaty manipulacyjnej

17.3.4 Od 7 dni przed rejssem lub nie stawienie się do odprawy/ NO SHOW - 100% potrącenia z wartości biletu.

Koszty anulacji grupy większej niż 100 osób na zapytanie w PETPOLONIA

### 17.4. Każdorazowa zmiana powoduje naliczenie kosztu w odpowiednich wysokościach:

17.4.1 Za zmianę terminu, godziny rejsu pobiera się opłatę w wysokości 100 EURO plus dopłata do wartości nowego biletu. Jeśli cena po zmianie jest niższa nie dokonuje się zwrotu różnicy w cenie ale pobiera opłatę za zmianę

17.4.2 Pozostałe zmiany np. zmiana ilości lub danych osób, zmiana samochodu (marka pojazdu, numer rejestracyjny), zmiana świadczeń (z fotela lotniczego na kabinę lub odwrotnie) to koszt 45 Euro za zmianę plus dopłata do różnicy w cenie nowego biletu. Jeśli cena zmienia się na niższą nie dokonuje się zwrotu różnicy w cenie biletu ale pobiera opłatę za zmianę.

- 17.5. W przypadku biletu **CARGO** każda zmiana to koszt 20 Euro opłaty manipulacyjnej. **Anulacja** biletu CARGO musi być zgłoszona pisemnie w miejscu zakupu biletu. Zwrot całości wpłaconej kwoty Armator dokonuje za bilety anulowane na 12 godzin przed rejsem. W przypadku anulacji biletu poniżej 12 godzin lub nie zgłoszenie się na rejs bilet przepada w wartości pojazdu do 7 m długości. PETPOLONIA pobiera koszty manipulacyjne za anulację zgłoszoną powyżej 12 godz. przed rejsem w wysokości 45 EURO.
- 17.6. Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem.
- 17.7. Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów ani zmiany na inny termin – NO SHOW.
- 17.8. W przypadku anulacji rejsu przez Armatora z przyczyn wyższych i akceptacji z jego strony zwrotu należności za bilet, należność ta będzie zwrócona przez PETPOLONIĘ do biura agencyjnego, w którym dokonano zakupu biletu, lub bezpośrednio do Klienta w przypadku zakupu biletu on-line. Termin zwrotu określa Armator. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta / Klienta w terminie do 7 dni od akceptacji przez Armatora.
- 17.9. Podstawą do zwrotu pieniędzy dla klienta taryfy FLEX jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - klient przesuwając termin na listopad i chce anulować rezerwację we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót oraz za bilet wykupiony w ofercie specjalnej.

## 18. USŁUGI MEDYCZNE

- 18.1 Usługi medyczne lekarza pokładowego są bezpłatne tylko wówczas, jeśli obejmują pomoc w nagłych przypadkach, w przypadku choroby morskiej lub leczenia ambulatoryjnego urazów, które powstały w trakcie rejsu na pokładzie statku.
- 18.2 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 18.3 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.
- 18.4 Każda z podróżujących osób powinna znać swój stan zdrowia i ona też ponosi odpowiedzialność za ewentualne komplikacje zdrowotne. Przypominamy o zabraniu właściwych dla swojego schorzenia medykamentów.
- 18.5 Kobiety w ciąży powyżej 6 miesięcy powinny posiadać ze sobą zaświadczenie lekarza prowadzącego o możliwości odbycia rejsu. Armator ma prawo odmówić wejścia na pokład jeśli stan kobiety budzi wątpliwości co do bezpieczeństwa kobiety i jej dziecka.

## 19. UBEZPIECZENIE

- 19.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient zobowiązany jest wykupić dla siebie osobną polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 19.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII na określonych warunkach danego ubezpieczyciela.
- 19.3 Pasażer jest ubezpieczony przez Przewoźnika tylko na czas przebywania na jego jednostce. Ubezpieczenie nie działa, jeżeli jest on pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub jego zachowanie może powodować zagrożenie dla innych pasażerów.
- 19.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach. Dokładny regulamin zachowania się na jednostce pływającej znajduje się na korytarzu każdego promu, w kabinach, recepcji oraz innych wyznaczonych miejscach. Na każdym promie w określonych miejscach na ekranach wyświetlana jest procedura postępowania w stanie zagrożenia i alarmu. Każdy pasażer zobowiązany jest do zapoznania się z takim regulaminem.
- 19.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowanie od Przewoźnika, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub oficera pokładowego. Dane osobowe wszystkich pasażerów oraz dane pojazdu muszą się zgadzać z danymi wprowadzonymi do systemu rezerwacyjnego Armatora. W przypadku wystąpienia różnic, Armator i Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania.
- 19.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład. Przy wjeździe i zjeździe z promu prosi się o zachowanie ostrożności i podporządkowanie obsłudze danego pokładu i postępowanie z jego wytycznymi.

## 20. SKARGI I ZAŻALENIA:

- 20.1 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agenta, u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” rejsu. W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (w Polsce) lub Armatora (wskazany kraj).
- 20.2 Odpowiedzi na skargi są przekazywane tą samą drogą jaką zostały złożone (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety). Reklamacje są rozpatrywane do 30 dni roboczych.
- 20.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

## 21. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Dane osobowe są chronione i przetwarzane zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jej brak uniemożliwia dokonywanie zakupów za pośrednictwem promy.pl. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownikowi i Pasażerowi przysługuje prawo do:

1. wglądu i możliwości poprawienia bądź zmiany danych osobowych a także uzyskania informacji o zakresie przetwarzania danych.
2. wycofania zgody w każdej chwili bez podawania przyczyny i może dotyczyć częściowych lub wszystkich celów przetwarzania. Wycofanie zgody do wszystkich celów przetwarzania spowoduje usunięcie konta Użytkownika. W systemie pozostaną jedynie informacje archiwalne o zawartych transakcjach, których przechowywanie związane jest w związku z obowiązującymi przepisami prawa. Mamy prawo poinformować Użytkownika i Pasażera o podjętych przez nas działaniach nie później niż w ciągu miesiąca od otrzymania prośby pisemnej na adres [info@petpolonia.pl](mailto:info@petpolonia.pl)